

## **Preguntas frecuentes sobre la aplicación móvil AuthentiCare para agencias**

### **Preguntas generales sobre la aplicación**

**Pregunta:** ¿Es posible utilizar la aplicación en una tableta o un iPad?

**Respuesta:** Sí, la aplicación se puede utilizar en una tableta o iPad.

**Pregunta:** ¿Qué versión de software se necesita para utilizar la aplicación en el teléfono inteligente o en la tableta/iPad?

**Respuesta:** La versión mínima de software para iOS es 13.0 y para Android es 6.0.

**Pregunta:** ¿Quiere esto decir que habrá tres formas de hacer el registro de entrada/salida? ¿Llamando al IVR desde el teléfono fijo, desde el móvil y ahora desde la aplicación móvil? ¿Es esto correcto?

**Respuesta:** Sí, desde el momento en que se instale la aplicación móvil habrá tres formas de realizar el registro de entrada/salida: llamando al IVR desde el teléfono fijo o móvil o utilizando la aplicación móvil.

**Pregunta:** Cuando nos vayamos de vacaciones, ¿nos seguirá con la aplicación?

**Respuesta:** La aplicación solo captura la ubicación GPS cuando el trabajador de la agencia está registrando activamente su entrada y salida.

**Pregunta:** Con el tiempo, ¿la aplicación será obligatoria?

**Respuesta:** La aplicación móvil es otra opción para capturar los datos necesarios para los servicios de EVV que se prestan. El IVR o la telefonía seguirán estando disponibles como opción para el registro de entrada y salida.

**Pregunta:** ¿Pueden las agencias proveedoras empezar a utilizar la aplicación móvil antes del 2 de agosto?

**Respuesta:** Las agencias pueden empezar a actualizar la página de la entidad del trabajador ahora, dentro del portal AuthentiCare Admin con el Device ID del trabajador de la agencia. Esto da tiempo a las agencias a tener todo configurado para el trabajador antes del 2 de agosto.

### **Configuración del trabajador para utilizar la aplicación**

**Pregunta:** ¿Cambiará el ID de dispositivo cuando se sustituyan o actualicen los teléfonos móviles?

**Respuesta:** Sí, el ID de dispositivo es específico del teléfono móvil, por lo que si el trabajador de la agencia recibe un nuevo teléfono, el ID de dispositivo deberá actualizarse en la página de entidad del trabajador específica de ese trabajador en el portal de administración de AuthentiCare.



**Pregunta:** ¿Dónde puedo encontrar el ID del dispositivo?

**Respuesta:** Cuando abra la aplicación por primera vez e introduzca el código de configuración, la siguiente pantalla que aparecerá será la de inicio de sesión. En la parte inferior derecha de la pantalla de inicio de sesión, verá "Configuración". Haga clic en "Configuración" y, a continuación, en "Ver identificador de dispositivo". Aparecerá el identificador del dispositivo. Deberá copiar el identificador del dispositivo exactamente como aparece, con todos los caracteres alfanuméricos y caracteres especiales como el guión (-). El administrador de la agencia tendrá que añadir ese ID de dispositivo a la página Entidad del trabajador en el portal de administración de AuthentiCare para ese trabajador de la agencia. Debe introducirse exactamente como aparece en la pantalla del móvil. Los administradores de la agencia tendrán que hacer esto para todos los trabajadores de la agencia que presten servicios de EVV y deseen utilizar esta aplicación móvil. El ID de dispositivo es específico del teléfono de ese trabajador.

### **Inicio de sesión en la aplicación**

**Pregunta:** Para iniciar sesión en la aplicación móvil, ¿el trabajador de la agencia utiliza su ID del trabajador existente o será necesario crear un nuevo ID del trabajador?

**Respuesta:** El trabajador de la agencia utilizará su identificación AuthentiCare existente para iniciar sesión en la aplicación móvil.

**Pregunta:** Si el trabajador de la agencia presta servicios a varios participantes, ¿el ID del trabajador es el mismo?

**Respuesta:** Sí, el ID del trabajador es único para el trabajador de la agencia, por lo que el trabajador de la agencia utilizaría el mismo ID del trabajador para registrar la entrada y salida de los servicios de EVV prestados a cada participante.

### **Registro de entrada y salida con la aplicación**

**Pregunta:** ¿Puede un trabajador de agencia registrar su entrada con IVR y su salida con la aplicación móvil?

**Respuesta:** Se recomienda que el trabajador de la agencia utilice el mismo método para registrar su entrada y su salida. Si la entrada se realiza por IVR, la salida debe realizarse por IVR. Si se registra con la aplicación móvil, debe registrarse con la aplicación móvil.

**Pregunta:** ¿Puede un trabajador de la agencia corregir las horas de entrada y salida en la aplicación móvil?

**Respuesta:** No, las correcciones de entradas y salidas deben realizarse a través del portal AuthentiCare Admin. El administrador de la agencia o la(s) persona(s) dentro de la agencia con acceso de administrador al portal AuthentiCare Admin tendrá(n) los permisos necesarios para realizar esas correcciones en el registro de entrada/salida.





---

### **Recursos de Capacitación**

**Pregunta:** ¿Dónde están disponibles estas diapositivas de capacitación?

**Respuesta:** Busque el apartado EVV Resources for Agency Based Providers en nuestro sitio web Palco NM ([www.palcofirst.com/new-mexico](http://www.palcofirst.com/new-mexico)). Bajo ese título, encontrará guías de usuario, diapositivas de formación y vídeos de formación. Estas diapositivas están etiquetadas como EVV Agency Mobile Application Training Slides. También hay disponible en el sitio web una copia grabada de la formación sobre la aplicación móvil.

**Otras preguntas:** Póngase en contacto con el Centro de Atención al Cliente Consolidado en el 1-800-283-4465 y pulse "5" para obtener ayuda. El horario es de 7 de la mañana a 5 de la tarde, de Lunes a Viernes.

